



PROFIL DU FORMATEUR

YOURI GIGUÈRE
FORMATEUR

LANGUE

FRANÇAIS

ANGLAIS

EXPERTISE

EFFICACITÉ COMMUNICATIONNELLE

- Les clés de la communication efficace
- La communication pratico-pratique
- Dire 'non' en milieu de travail tout en demeurant agréable

EFFICACITÉ COLLECTIVE

- Travailler avec différentes personnalités
- Travailler en équipe

SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Qualité et excellence du service à la clientèle : attitudes et techniques
- Traiter avec les clients difficiles
- Leadership efficace au service à la clientèle
- Traiter avec les clients différents

SOMMAIRE BIOGRAPHIQUE

Formateur et gestionnaire de personnel spécialisé en expérience client et en gestion, Youri est un professionnel reconnu pour son esprit rassembleur et son approche.

Youri établit une atmosphère et un environnement de collaboration et d'apprentissage avec ses apprenants, ses équipes et ses partenaires d'affaires pour atteindre et surpasser les objectifs. Excellent communicateur sachant transmettre ses idées et recevoir celles des autres, il s'assure de mettre en place les éléments permettant d'offrir un apprentissage d'exception. Il est capable d'implanter les changements et les améliorations requis pour atteindre les plus hauts standards.

Diplômé en communication de l'Université de Montréal, Youri compte plus de vingt ans d'expérience comme coach et gestionnaire en service à clientèle en grande entreprise. Il est maintenant en mesure de partager son expertise afin d'en faire bénéficier les participants de formations autant en communication qu'en service à la clientèle.

ACCREDITATIONS PROFESSIONNELLES

- Formateur agréé par Emploi-Québec
- Baccalauréat en communication

IL A FORMÉ LE PERSONNEL DE:

- Commission de la construction du Québec
- CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal
- Ville de Montréal – Arrondissement de Rosemont
- Séga Électrique
- Lécuyer Béton
- Ville de Montréal – Arrondissement de Pierrefonds / Roxboro
- Ville de Montréal – Arrondissement de Lachine
- Institut de cardiologie de Montréal
- Collège Bois-de-Boulogne
- ...Et plusieurs autres